

Çatışma Yönetimi

HAREKETE GEÇİRMEYE HAZIR MİSİNİZ

4m

Çatışma dünyanın sonu olmak zorunda değildir
- faydalı bir öğrenme sürecinin başlangıcı olabilir

Çözümlememiş iş yeri çatışmaları kötü olayların yaşanmasına yol açabilir. Çalışma arkadaşları birbirlerinden hoşlanmamaya veya daha spesifik olarak gerekirse birbirleriyle geçinememeye başladıklarında motivasyon ve başarı bundan zarar görebilir. En kötü durumlarda çatışma sağlığı tehdit eden problemlere veya yasal sorunlara sebep olabilir. Çatışmalar şirketin her seviyesi içinde ve seviyeler arasında meydana gelebilir.



BUNUN HAKKINDA
DAHA FAZLASI

SEBEPLER

Her iş ortamında ve durumunda farklılıklar arz eden küçük çatışma sebepleri vardır, fakat ana sebepler genellikle ortaklıklar arz eder. Bunlar arasında bulunanlar:

- Açık olmayan iletişim
- Zayıf yönetim
- Fırsat eşitliği eksiklikleri
- Belirsiz görev tanımları
- Yetersiz eğitim
- Adaletsiz muamele
- Kötü çalışma ortamı
- Fiziki şiddet ve taciz

**İŞARETLER VE BELİRTİLER**

Tartışmaların ve anlaşmazlıkların büyümesini beklemektense, muhtemel çatışmaları mümkün olduğunca erken fark ederek çözümlenmek çok daha iyidir. Yüzeyin altına gizlenmiş çatışmalar için tetikte olun ve bunları fark eder etmez ele alın.

Çatışmalar söylenmiş bir şeyden kaynaklanabileceği gibi söylenmemiş bir şeyden de kaynaklanabilir. Bazı insanlar duygularını gizleyerek sorunlar ile mücadele ederler ve çatışmadan uzak durmak için ellerinden gelenin en iyisini yapacaklardır. Gruplar (resmi ve gayri resmi) genelde kendilerini şirketin geri kalanından uzaklaştırarak baskıya dayanmayı denirler.

Çatışmadan haberdar olmanızı sağlayan sadece tek bir problem veya olay olmayabilir; aşağıdaki işaret ve belirtilerin bir kısmı veya hepsinin birden görüldüğü bir gidişat değişikliği gözlemlenebilir:

1. **Motivasyon düşüşleri**
 - a. Yeni görevlere gönüllü olmayı kesen çalışma arkadaşları.
 - b. Ekip toplantılarındaki katkılarını azaltan çalışanlar.
2. **Davranış değişiklikleri**
 - a. Daha seyrek ve daha az düzenli hale gelen sosyal faaliyetler.
 - b. Birbirine karşı daha az samimi olan çalışma arkadaşları.
3. **Üretkenlikte azalma**
 - a. Ekip çalışması azalırken sorgulama ve şikayetlerin sayısında artış.
 - b. Stres ve kötü hissetme gerekçesiyle insanların daha fazla istirahat ve izin kullanması.

1. ADIM TEPKİ GÖSTERMEYİ BIRAKIN

Çatışmaların etkili biçimde çözümlenmesi için ihtiyacınız olan kendini kontrol mekanizmasını geliştirmek istiyorsanız, çatışma veya çatışma tehditlerine karşı olan doğal reaksiyonu anlayamaya odaklanmalısınız. Bir hayvanın saldırı altında olduğunda, üç seçeneği vardır: savaşmak, kaçmak veya donup kalmak. Fakat:

- Sizin savaşmanız mümkün değildir, çünkü bağırarak ve öfkelenmek tüm negatif duygularını körükleyecektir.
- Kaçmaktan kaçınmak zorundasınız, çünkü problemden kaçmak onun ortadan kalkmasını sağlamayacaktır.
- Donup kalmanız da mümkün değildir, çünkü kararsız, tereddütlü veya pasif olmak konuyu kapatmayacaktır.

Siz bir hayvan değilsiniz. Problemlerinizi sakın ve mantıklı bir şekilde yüzleşmeli ve çeşitli görüşleri ve bakış açılarını değerlendirdikten sonra bir plan geliştirmelisiniz.

**2. ADIM DÜŞÜNMEYE BAŞLAYIN**

Durumu tarafsız ve dengeli bir biçimde anlamanız gerekmektedir. Varsayımında bulunmayı bırakın. Tahmin yürütmeyi kesin. Gerçekte neler oluyor? Nasıl ve ne zaman bütün bunlar oldu? Buna kimler ve neden müdahil oldu? Anlaşmazlığın sebebi nedir? Daha geniş kapsamlı etkiler ve sonuçlar neler olabilir?

Devam eden anlaşmazlığın olumsuz etkilerini net şekilde ifade etmeniz gerekmektedir, böylece konuya müdahil olanlar durumu başka bir bakış açısından görebilirler. Bu, aynı zamanda tüm tarafların size güvenmesini de sağlayacaktır.

**3. ADIM KONUŞMAYA BAŞLAYIN**

Pek çok çatışma, resmi olmayan bir şekilde ortamın yumuşatılmasıyla çözümlenebilir. İnsanlar çoğunlukla karşı tarafa ait bir argümanını anlamadıklarında öfkelenir - ata sözünde de vurguladığı gibi: "düşman hikâyesini henüz dinlemediğimiz kişidir"

Konuşmaya zaman ayırın. Sakın bir zaman ve mekanda problemi çözüm bulma olasılığınız, çalışma arasında yapılan şipşak görüşmelerden daha yüksektir. Tüm kişilere konu hakkında ne düşündüklerini sorarak ortamın sakinleşmesini sağlamaya başlayabilirsiniz. Sadece sorularınızı soru gibi ifade ettiğinizden emin olun, bir suçlama gibi değil.

Tango yapmak için iki kişiye ihtiyaç vardır. Suçun tamamını üstlenemese de, herkes nerede hatalı davrandığını kabul edecektir. Bu samimiyet ve adalet duygularının oluşmasına yardımcı olacaktır. Karşı taraf hakkında olumlu bir şeyler söylemenin de bir zararı olmayacaktır.

"Bir çakal (kısıp sesli ve kötülük dolu konuşan) gibi konuşmaktansa bir zürafa (dik yürüyen ve büyük bir kalbe sahip olan) gibi konuşmak yeğdir." Zürafa Konuşması 1960'lı yıllarda psikolog Marshall Rosenberg tarafından geliştirilen popüler çatışma çözümlenme konsepti olan Şiddetsiz İletişimin bir mahlasıdır. Bu iletişimin üç bileşenine odaklanın:

- Kendin ile empati (kendini anlamak)
- Empati (diğerlerini anlamak)
- Dürüst biçimde kendini ifade (diğerlerinde şefkat uyabilecek hakiki izahat)

4. ADIM HAREKETE GEÇİN

Eğer objektif bir çözüm ve arzu edilen bir sonuç üzerinde karar verdiyseniz, çatışmayı çözümlenmek daha kolay olacaktır, çünkü herkes doğrunun ve çabanın ne için gösterildiğini bilecektir.

Derhal uygulanabilecek SMARTER (Spesifik (Spesifik), Measurable (Ölçülebilir), Agreed (Anlaşılmış), Realistic (Gerçekçi), Time-bound (Zamana sınırlı), Ethical (Etik), Recorded (Kayıtlı) tedbirlerin herkesin kabul etmesini sağlayın. Bunlar daha etkili bir diyalog ve tartışma ortamı yaratarak iletişimi geliştirecektir.

Uzun dönemde çalışma grupları veya kurulları kurmayı (veya bunları iyileştirmeyi) isteyebilirsiniz. Bu organlar herkese bir ses, bir katılım duygusu ve bir sorumluluk hissi verirler. Bu sayede insanlar problemin değil, çözümün bir parçası olduklarını hissedeceklerdir.

**5. ADIM GEREKLİ OLDUĞUNDA KURUM DIŞINDAN DESTEK AL**

Bazı çatışmaların çözümlenebilmesi için kurum dışından destek almak gerekebilir. Bu profesyoneller tartışma ve itilafların yönetilmesi konusunda pek çok tecrübeye ve özgün eğitime sahiptir.

Onlar insanları birer köşeye itmek yerine, insanların kendi çözümlerini üretmesine yardım edeceklerdir. Bu aşamada kimle çalışacağınıza karar verirken dikkatli olun, çünkü yanlış kişi, yanlış bir yaklaşımla iyileştirme yapmaktan çok zararı artırabilir.

Bilgi ve anlayış çatışmalardan kaçınmak, onları azaltmak ve çözümlenmek için gereklidir, ancak bazı savaşlar sizin uzmanlık alanınızın çok ötesinde olabilir. Özellikle yasal konular mevzu bahis olduğunda uzman görüşü alın.

**SONUÇ**

İş yerindeki bütün çatışmalara engel olamazsınız. Bunlar yeni fikirler ve değişimler ile yaratıcılık sürecinin parçalarıdır. Çatışma dünyanın sonu olmak zorunda değildir - faydalı bir öğrenme sürecinin başlangıcı olabilir.